

ORGANISATIEVERANDERING EN HUURDERSTEVEDENHEID

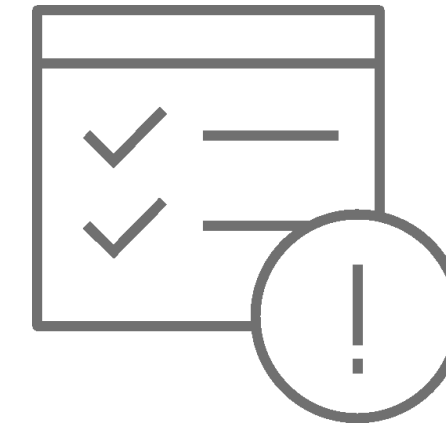


KÜBRA ÖZTÜRK - 4138090

Aanleiding



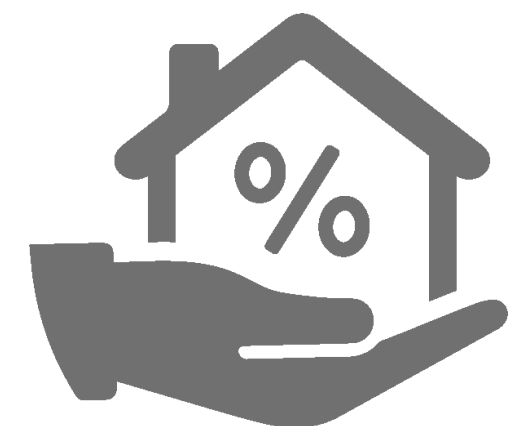
- Disfunctionerend toezicht



- Vaag gedefinieerde taken

- Aanleiding
- Hoofdvraag
- Deelvragen
- Doel van het onderzoek
- Literatuuronderzoek – Deelvraag 1
- Praktijkonderzoek – Bevindingen
- Conclusie, discussie en aanbevelingen

Onderdeel / jaar	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Bereikbaarheid															7,71	7,43
Communicatie en informatie															7,99	7,33
Woning zoeken	7,24	6,60	6,95	7,26	7,34	7,44	7,74	7,59	7,62	7,57	7,61	7,57	7,61	7,55	7,78	7,69
Nieuwe woning	6,20	6,64	6,90	7,07	7,13	7,16	7,32	7,71	7,61	7,63	7,89	8,04	7,93	7,86	8,02	7,86
Reparaties	6,79	7,02	7,14	7,10	7,10	7,13	7,16	7,56	7,64	7,68	7,67	7,90	7,95	7,64	8,10	7,90
Onderhoud	6,47	6,76	6,70	7,18	7,14	7,37	7,52	7,60	7,76	7,78	7,77	7,79	7,85	7,54	7,87	7,60
Klachten behandelen			7,46	7,32	7,32	7,35	7,59	6,64	6,79	6,73	6,72	6,79	6,82	6,93	6,71	6,56
Huur opzeggen		7,11	7,30	7,45	7,52	7,46	7,58	8,13	8,22	8,18	8,38	8,47	8,44	8,50	8,22	8,16
TOTAAL ALLE ONDERDELEN	6,70	6,87	6,95	7,17	7,28	7,32	7,53	7,56	7,63	7,63	7,66	7,72	7,76	7,67	7,79	7,58



Aanleiding

- **Woningwet 2015:**



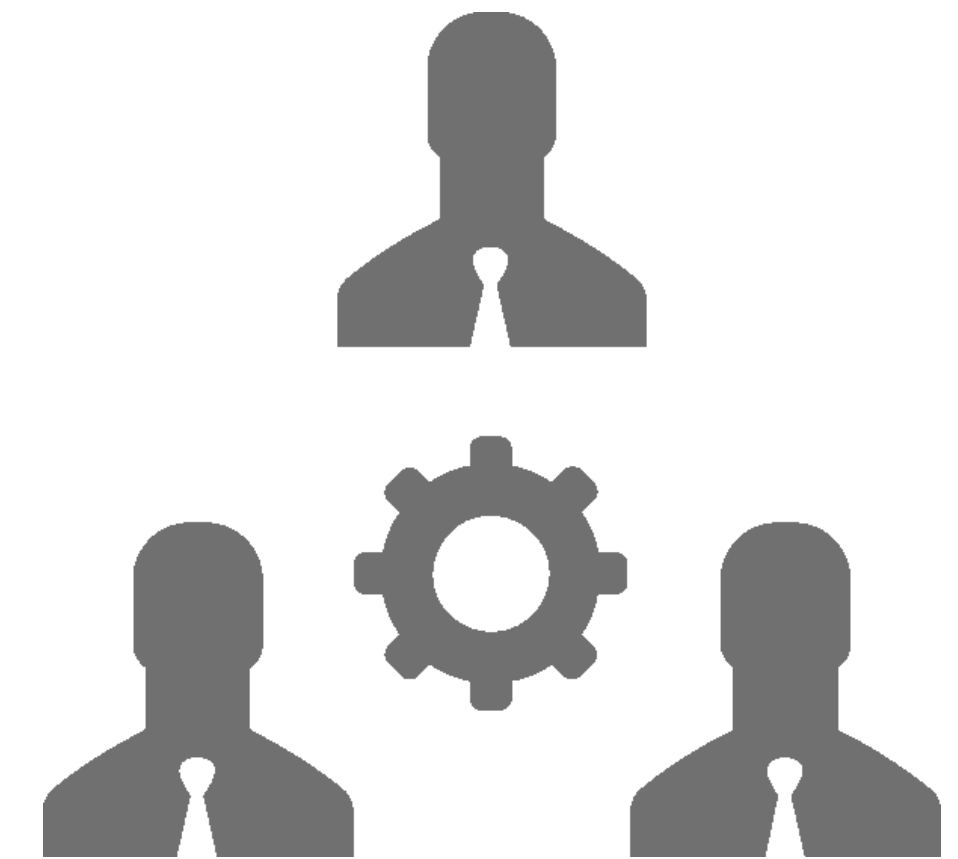
- Terug naar de kerntaken



- Beter toezicht



- Minder investeren in leefbaarheid



Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek –
Deelvraag 1

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Hoofdvraag

***Welke veranderingen in de organisatie van
woningcorporaties zijn van invloed op de
huurderstevredenheid?***

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek –
Deelvraag 1

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Deelvragen

1. Wat voor **prestaties** moeten woningcorporaties leveren en aan welke prestatievelden moeten ze voldoen?
2. Wat is **huurderstevredenheid** en welke **factoren** hebben een invloed op de waardering ervan?
3. Wat zijn **organisaties** en hoe kan de organisatie van een woningcorporatie geanalyseerd worden?
4. Hoe kan de organisatie van de woningcorporatie de huurderstevredenheid **beïnvloeden**?
5. Welke **veranderingen** in de organisatie van woningcorporaties zijn er geweest **met een invloed op** de huurderstevredenheid?

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

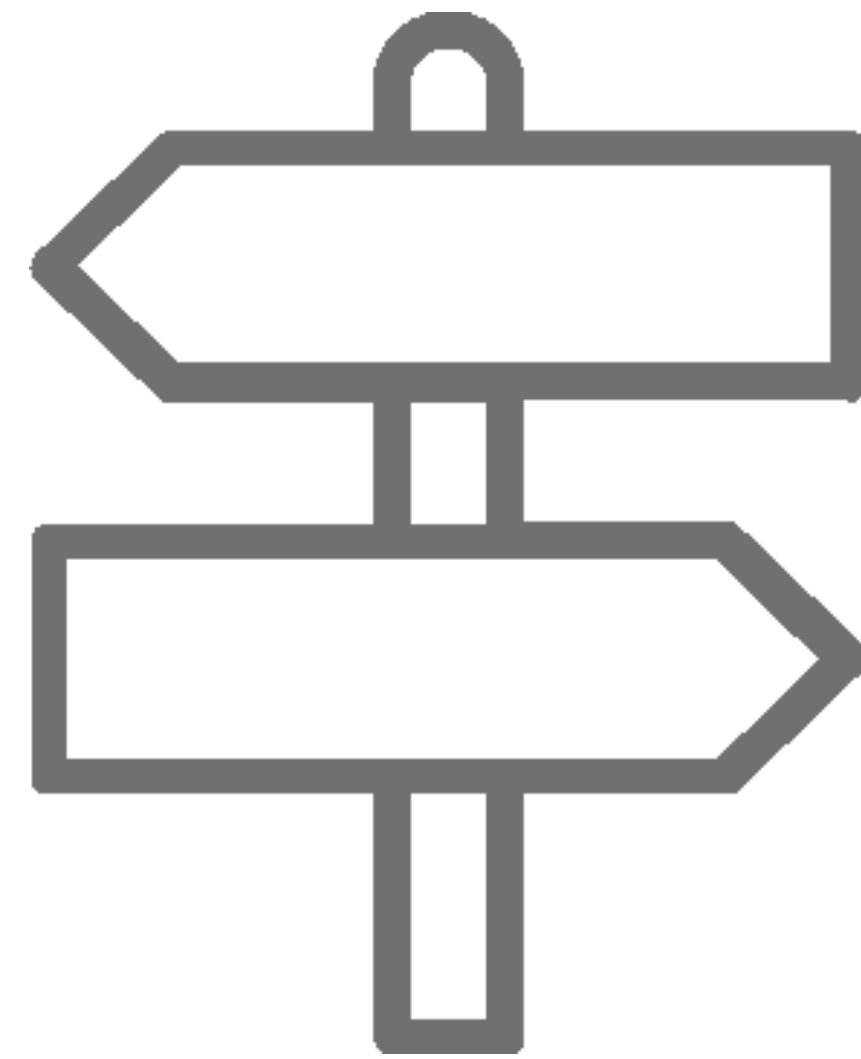
Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek –
Deelvraag 1

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Doel en karakter van het onderzoek



Richtinggevend



Input voor verder onderzoek

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek –
Deelvraag 1

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Literatuuronderzoek

Wat voor prestaties moeten woningcorporaties leveren en aan welke prestatievelden moeten ze voldoen?

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek –
Deelvraag 1

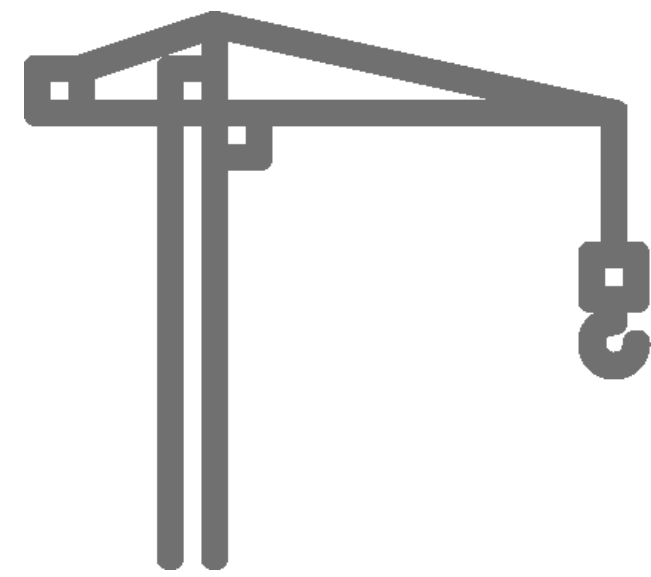
Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Literatuuronderzoek - Prestaties

- *“Prestaties zijn de enige reden waarom organisaties bestaan hebben, de enige reden waarom we de macht en het gezag dat ze eisen tolereren. Concreet betekent dit dat we moeten weten wat prestaties inhouden voor een bepaalde institutie” (Drucker, 2004).*

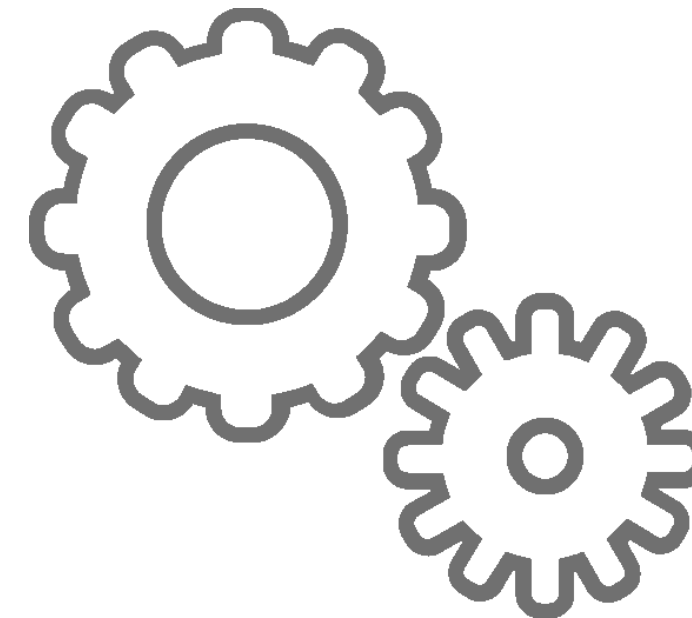
- Taken van woningcorporaties
- Woningwet 2015



Bouwen



Verhuren



Beheren



Beperkte investeringen leefbaarheid

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek –
Deelvraag 1

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Literatuuronderzoek

Wat is huurderstevredenheid en welke factoren hebben een invloed op de waardering ervan?

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek –
Deelvraag 2

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Literatuuronderzoek - Huurderstevredenheid

Definitie

- Prestatie-indicator voor de dienstverlening van corporaties
- *De beoordeling van diensten en producten binnen de wensen en verwachtingen van de klant, ofwel de huurder (Chafia, 2017).*

Totale klantbeleving

- 70% beïnvloedbare aspecten
- 30% lastig-beïnvloedbare aspecten (mediërende factoren)

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

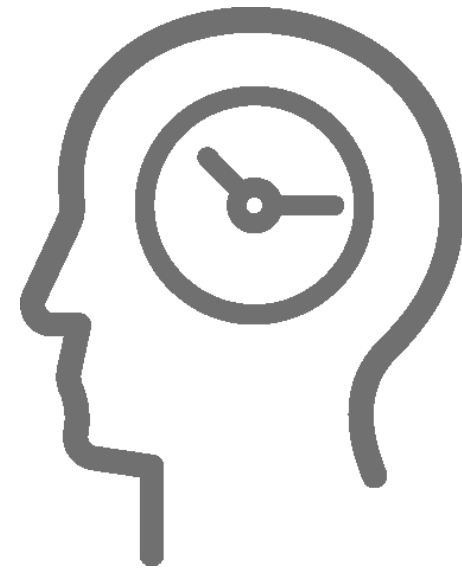
Literatuuronderzoek –
Deelvraag 2

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

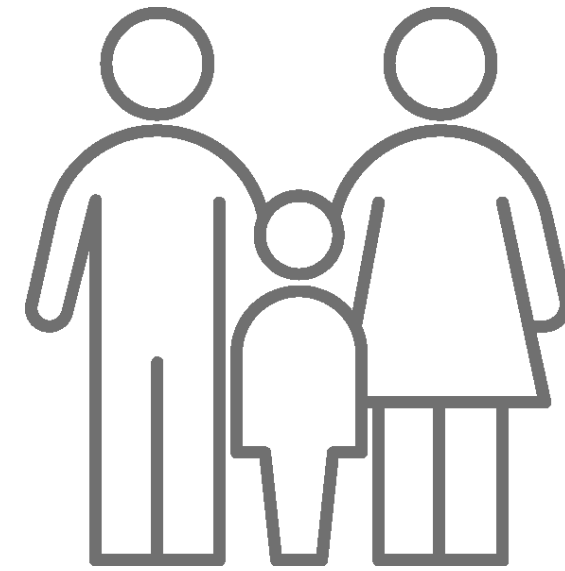
Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Literatuuronderzoek - Huurderstevredenheid

- Factoren bij de huurder (KWH, 2016):



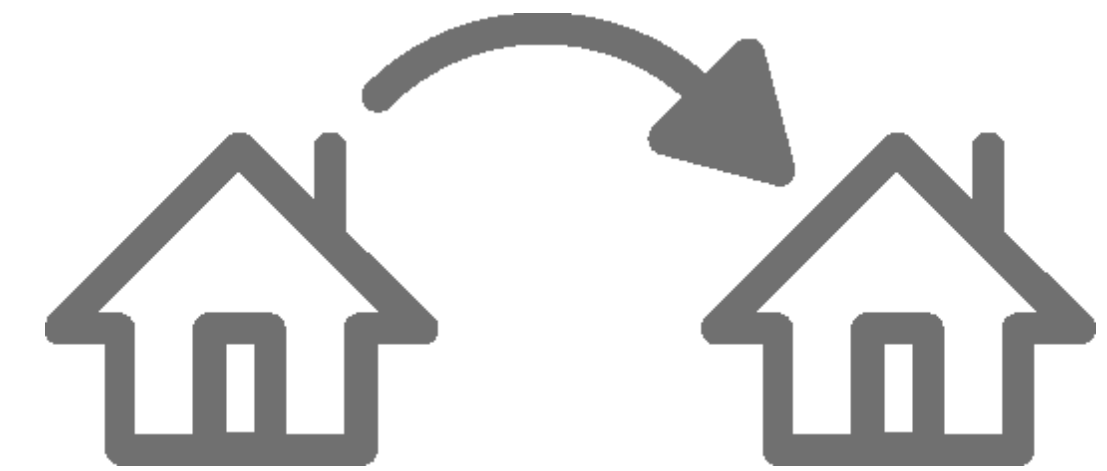
Leeftijd



Gezinssamenstelling



Invloed woning & buurt



Verhuisgenegenheid

- Externe factoren (KWH, 2016)



Verwachtingen



Eerdere ervaringen



Kenmerken woning

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek –
Deelvraag 2

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Literatuuronderzoek

Wat zijn organisaties en hoe kan de organisatie van een woningcorporatie geanalyseerd worden?

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek –
Deelvraag 3

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

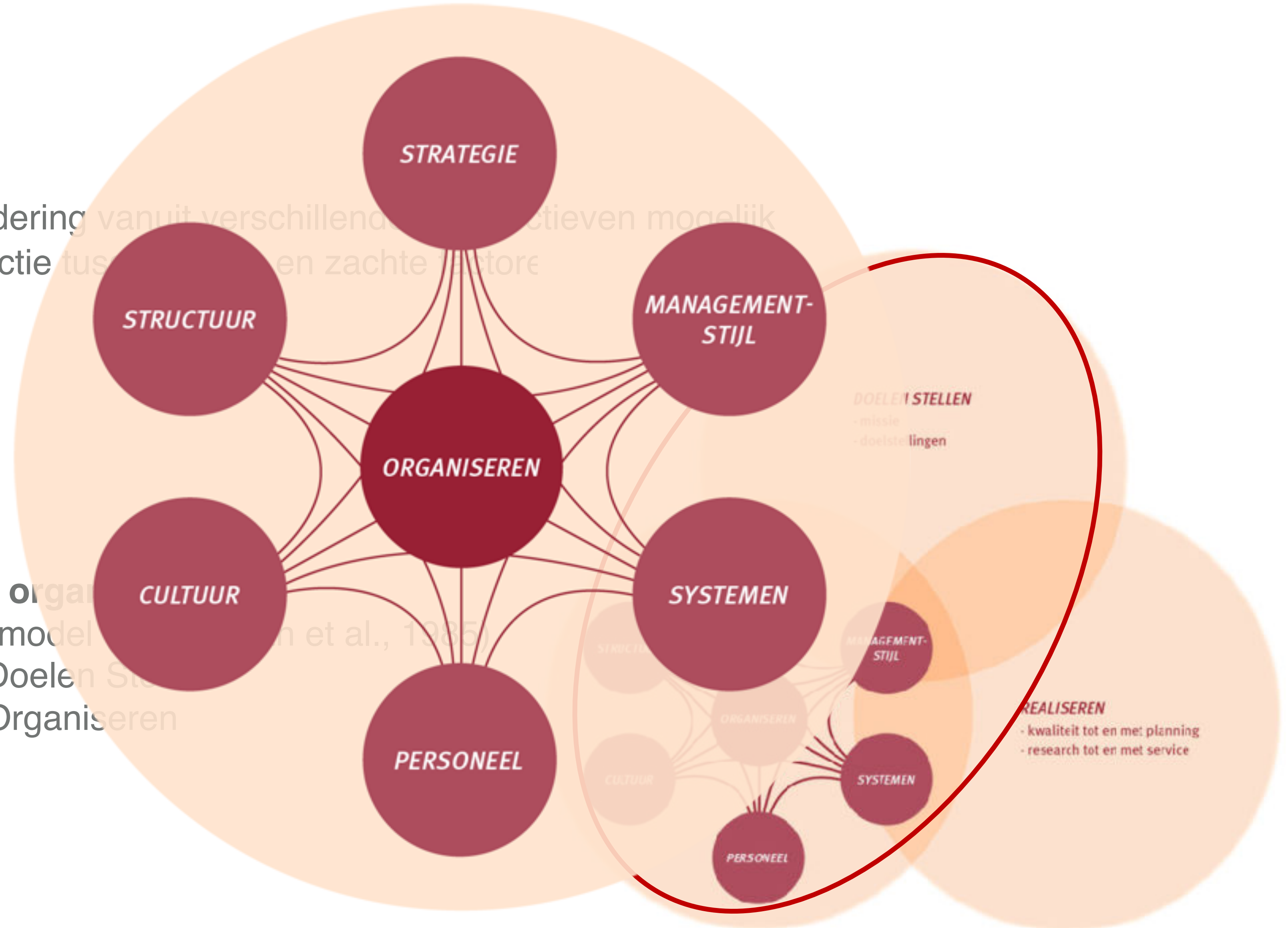
Literatuuronderzoek - Organisaties

Definitie

- Benadering vanuit verschillende perspectieven mogelijk
- Interactie tussen harde en zachte factoren

Analyseren organisatie

- DOR-model (Dierckx et al., 1985)
- Doelen Stellen
- Organiseren



Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek –
Deelvraag 3

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Literatuuronderzoek

Hoe kan de organisatie van de woningcorporatie de huurderstevredenheid beïnvloeden?

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

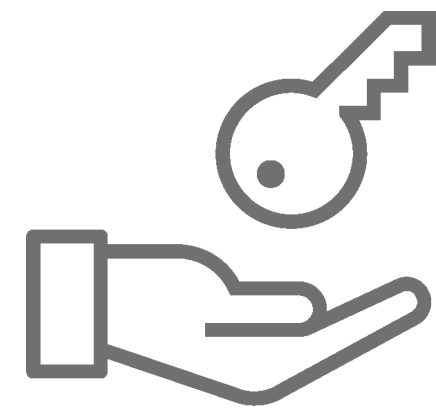
Literatuuronderzoek –
Deelvraag 4

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

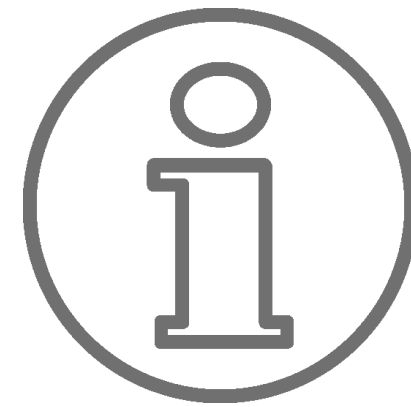
Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Literatuuronderzoek – Beïnvloedbare factoren

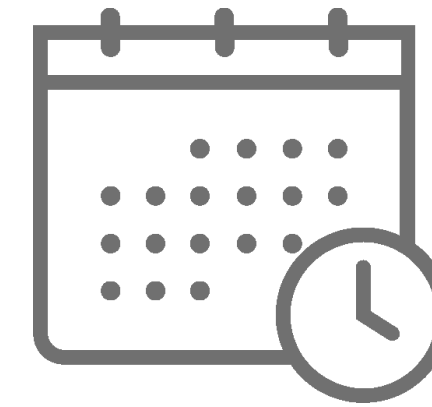
- 70% beïnvloedbare factoren (KWH, n.d.)



Goede oplevering
woning



Ontvangen van alle
benodigde informatie



Nakomen van
afspraken



Mogelijkheid voor
communicatie tussen
oude en nieuwe
huurder



Goede, nette en in
één keer uitvoeren
van reparatie



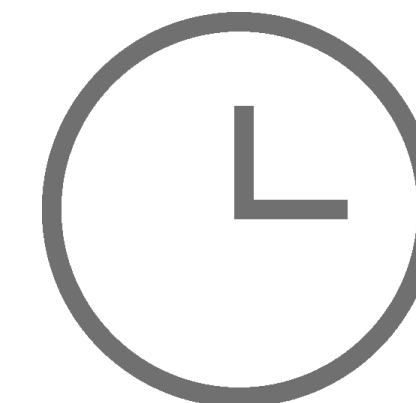
Behulpzaamheid



Duidelijkheid



Gemak



Snelheid

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

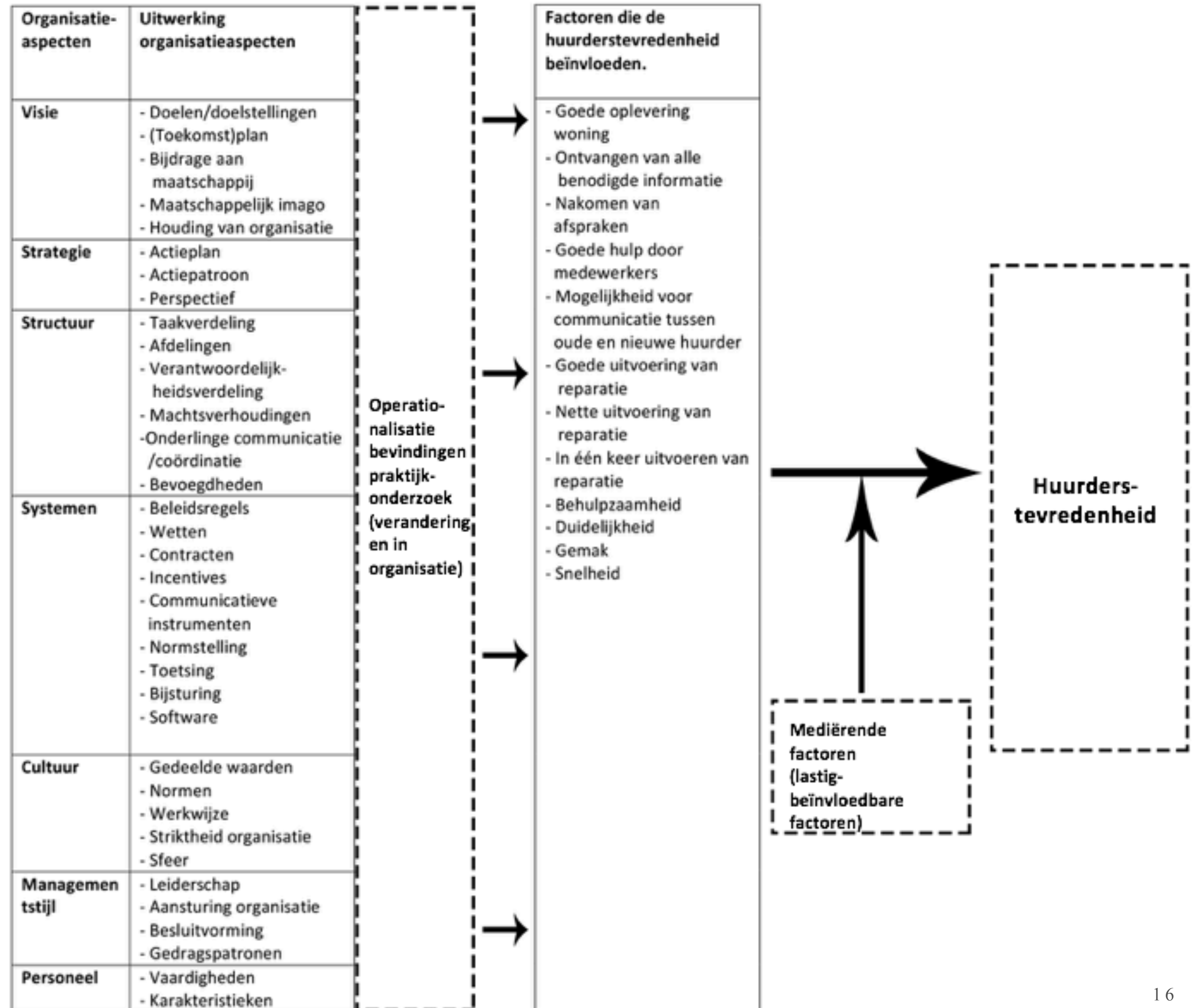
Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek –
Deelvraag 4

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Raamwerk



- Aanleiding
- Hoofdvraag
- Deelvragen
- Doel van het onderzoek
- Literatuuronderzoek – Deelvraag 4
- Praktijkonderzoek – Bevindingen
- Conclusie, discussie en aanbevelingen

Praktijkonderzoek

**Welke veranderingen in de organisatie van
woningcorporaties zijn er geweest met een invloed op de
huurderstevredenheid?**

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Bevindingen

Visie: De **manier** waarop de corporatie van plan is om de vooraf gestelde doelen te behalen.

Strategie: De **acties** die uitgevoerd zullen worden om de vooraf gestelde doelen te behalen.

Managementstijl: De **gedrag patronen** die karakteristiek zijn voor de bestuurders en de managers.

Organisatieaspecten	Factoren die de huurderstevredenheid beïnvloeden	Mediërende factoren	Invloed op andere organisatieaspecten
VISIE	✗	✓	✓
STRATEGIE	✗	✗	✓
MANAGEMENTSTIJL	✗	✗	✓

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Bevindingen

Structuur: De **formele en informele taak- en verantwoordelijkheidsverdeling** om de activiteiten van de corporatie uit te voeren en de coördinatie en communicatie van de desbetreffende taken en afdelingen.

Systemen: De **formele en informele regels en procedures** die ervoor zorgen dat de organisatie blijft functioneren.

Cultuur: De **gemeenschappelijke normen en waarden** van de organisatie en de mensen binnen de organisatie.

Personeel: De **vaardigheden en karakteristieken** die gesteld worden dat de medewerkers binnen de organisatie bezitten.

Organisatieaspecten	Factoren die de huurderstevredenheid beïnvloeden	Mediërende factoren	Invloed op andere organisatieaspecten
STRUCTUUR	✓	✗	✓
SYSTEMEN	✓	✓	✓
CULTUUR	✓	✓	✗
PERSONEEL	✓	✓	✓

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Bevindingen

Organisatie-aspecten	Variabelen	Bevindingen	Beïnvloedbare factoren	Lastig-beïnvloedbare factoren	Invloed op ander organisatie-aspect
Structuur	<ul style="list-style-type: none"> - Taakverdeling - Afdelingen - Verantwoordelijkheidsverdeling 	Invoering nieuwe functie	<ul style="list-style-type: none"> - Behulpzaamheid - Duidelijkheid - Gemak - Snelheid 		
		Plattere organisatiestructuur	<ul style="list-style-type: none"> - Snelheid 		<ul style="list-style-type: none"> - Personeel - Cultuur
		Uitbesteding – Positieve relatie	<ul style="list-style-type: none"> - Goede uitvoering reparaties - In één keer uitvoeren van reparaties - Snelheid 		<ul style="list-style-type: none"> - Cultuur
		Uitbesteding – Negatieve relatie			<ul style="list-style-type: none"> - Cultuur
		Klantcontactcentrum	<ul style="list-style-type: none"> - Duidelijkheid 		
		Reorganisatie			<ul style="list-style-type: none"> - Personeel

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Bevindingen

Systemen: De formele en informele regels en procedures die ervoor zorgen dat de organisatie blijft functioneren.

Organisatie-aspecten	Variabelen	Bevindingen	Beïnvloedbare factoren	Lastig-beïnvloedbare factoren	Invloed op ander organisatie-aspect
Systemen	- Beleidsregels - Contracten	Maatwerk		- Voorgaande ervaringen (Conway & Knox) - Verwachtingen (Oliver)	
		Dagelijks onderhoud	- Snelheid - Duidelijkheid		
		Contracten			- Cultuur
		Feedback	- Behulpzaamheid		
		Mutatieproces – Positieve relatie	- Mogelijkheid voor communicatie tussen oude en nieuwe huurder - Gemak		
	Mutatieproces – Negatieve relatie			- Voorgaande ervaringen (Conway & Knox) - Verwachtingen (Oliver)	
	- Communicatieve instrumenten - Software	Digitalisering - Positieve relatie – Kleine stappen	- Gemak - Duidelijkheid		
		Digitalisering - Positieve relatie – Grote stappen	- Gemak - Snelheid		
		Digitalisering – Negatieve relatie			- Voorgaande ervaringen (Conway & Knox) - Verwachtingen (Oliver)

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Bevindingen

Cultuur: De gemeenschappelijke normen en waarden van de organisatie en de mensen binnen de organisatie.

Organisatie-aspecten	Variabelen	Bevindingen	Beïnvloedbare factoren	Lastig-beïnvloedbare factoren	Invloed op ander organisatie-aspect
Cultuur	- Werkwijze	Kwaliteitseisen	- Goede uitvoering reparaties - In één keer uitvoeren van reparaties - Behulpzaamheid		
		Reorganisatie	- Goede uitvoering werk - Behulpzaamheid		
		Stimulans	- Behulpzaamheid		
	- Sfeer	Mix van achtergronden personeel	- Behulpzaamheid		
		Reorganisatie – Positieve relatie	- Snelheid		
		Reorganisatie – Negatieve relatie	- Behulpzaamheid		
		Cultuurtraject	- Behulpzaamheid - Duidelijkheid		
	- Striktheid organisatie	Verzakelijking – Positieve relatie	- Nakomen van afspraken - Duidelijkheid - Behulpzaamheid		
		Verzakelijking – Negatieve relatie		- Voorgaande ervaringen (Conway & Knox) - Verwachtingen (Oliver)	

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Bevindingen

Organisatieaspecten	Factoren die de huurderstevredenheid beïnvloeden	Mediërende factoren	Invloed op andere organisatieaspecten
VISIE	✗	✓	✓
STRATEGIE	✗	✗	✓
MANAGEMENTSTIJL	✗	✗	✓
STRUCTUUR	✓	✗	✓
SYSTEMEN	✓	✓	✓
CULTUUR	✓	✓	✗
PERSONEEL	✓	✓	✓

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

..hebben invloed op..

Organisatie-aspecten	Uitwerking organisatie-aspect	Variabelen (operationalisering uit interviews)	Factoren die de huurderstevredenheid beïnvloeden		Invloed op ander organisatie-aspect
			Beïnvloedbare factoren	Mediërende factoren (Lastig-beïnvloedbare factoren)	
Structuur	- Taakverdeling - Afdelingen - Verantwoordelijkheidsverdeling	Invoering nieuwe functie – Positieve invloed	- Behulpzaamheid - Duidelijkheid - Gemak - Snelheid		
		Plattere organisatiestructuur – Positieve invloed	- Snelheid		- Personeel - Cultuur
		Uitbesteding – Positieve invloed	- Goede uitvoering reparaties - In één keer uitvoeren van reparaties - Snelheid		- Cultuur
		Uitbesteding – Negatieve invloed			- Cultuur
		Klantcontactcentrum – Positieve invloed	- Duidelijkheid		
		Reorganisatie – Negatieve invloed			- Personeel
Systemen	- Beleidsregels - Contracten	Maatwerk – Positieve invloed		- Voorgaande ervaringen - Verwachtingen	
		Dagelijks onderhoud – Positieve invloed	- Snelheid - Duidelijkheid		
		Contracten – Positieve invloed			- Cultuur
		Feedback – Positieve invloed	- Behulpzaamheid		
		Mutatieproces – Positieve invloed	- Mogelijkheid voor communicatie tussen oude en nieuwe huurder - Gemak		
		Mutatieproces – Negatieve invloed		- Voorgaande ervaringen - Verwachtingen	
	- Communicatieve instrumenten - Software	Digitalisering - Positieve invloed – Kleine stappen	- Gemak - Duidelijkheid		
		Digitalisering - Positieve invloed – Grote stappen	- Gemak - Snelheid		
		Digitalisering – Negatieve invloed		- Voorgaande ervaringen - Verwachtingen	
Personeel	- Vaardigheden	Communicatietrainingen – Positieve invloed	- Behulpzaamheid - Duidelijkheid - Snelheid		
		Nieuw personeel – Positieve invloed	- Goede uitvoering werk		
		Reorganisatie – Negatieve invloed		- Voorgaande ervaringen - Verwachtingen	
	- Karakteristieken	Objectieve indicatoren – Positieve invloed - Leefstijdsopbouw			- Cultuur
		Objectieve indicatoren – Positieve invloed -Opleiding	- Behulpzaamheid - Duidelijkheid		
		Subjectieve indicatoren – Negatieve invloed			- Cultuur

Cultuur	- Werkwijze	Kwaliteitseisen – Positieve invloed	- Goede uitvoering reparaties - In één keer uitvoeren van reparaties - Behulpzaamheid		
		Reorganisatie – Positieve invloed	- Goede uitvoering werk - Behulpzaamheid		
		Stimulans – Positieve invloed	- Behulpzaamheid		
	- Sfeer	Mix van achtergronden personeel – Positieve invloed	- Behulpzaamheid		
		Reorganisatie – Positieve invloed	- Snelheid		
		Reorganisatie – Negatieve invloed	- Behulpzaamheid		
		Cultuurtraject – Positieve invloed	- Behulpzaamheid - Duidelijkheid		
	- Striktheid organisatie	Verzakelijking – Positieve invloed	- Nakomen van afspraken - Duidelijkheid - Behulpzaamheid		
		Verzakelijking – Negatieve invloed		- Voorgaande ervaringen - Verwachtingen	

Visie	- Houding van organisatie	Focusverschuiving – Positieve invloed		- Voorgaande ervaringen - Verwachtingen	- Systemen
		Focusverschuiving – Negatieve invloed		- Voorgaande ervaringen - Verwachtingen	- Systemen - Cultuur
Strategie	- Actieplan	Divers – Positieve invloed			- Personeel - Cultuur - Systemen - Managementstijl
Managemen tstijl	- Leiderschap - Aansturing organisatie	Coachende/faciliterende rol – Positieve invloed			- Personeel
		Coachende/faciliterende rol – Negatieve invloed			- Personeel
		Voorbeeldgedrag – Positieve invloed			- Cultuur

Conclusie, discussie en aanbevelingen

***Welke veranderingen in de organisatie van
woningcorporaties zijn van invloed op de
huurderstevredenheid?***

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Conclusie, discussie en aanbevelingen

Organisatieaspecten	Factoren die de huurderstevredenheid beïnvloeden	Mediërende factoren	Invloed op andere organisatieaspecten
VISIE	✗	✓	✓
STRATEGIE	✗	✗	✓
MANAGEMENTSTIJL	✗	✗	✓
STRUCTUUR	✓	✗	✓
SYSTEMEN	✓	✓	✓
CULTUUR	✓	✓	✗
PERSONEEL	✓	✓	✓

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

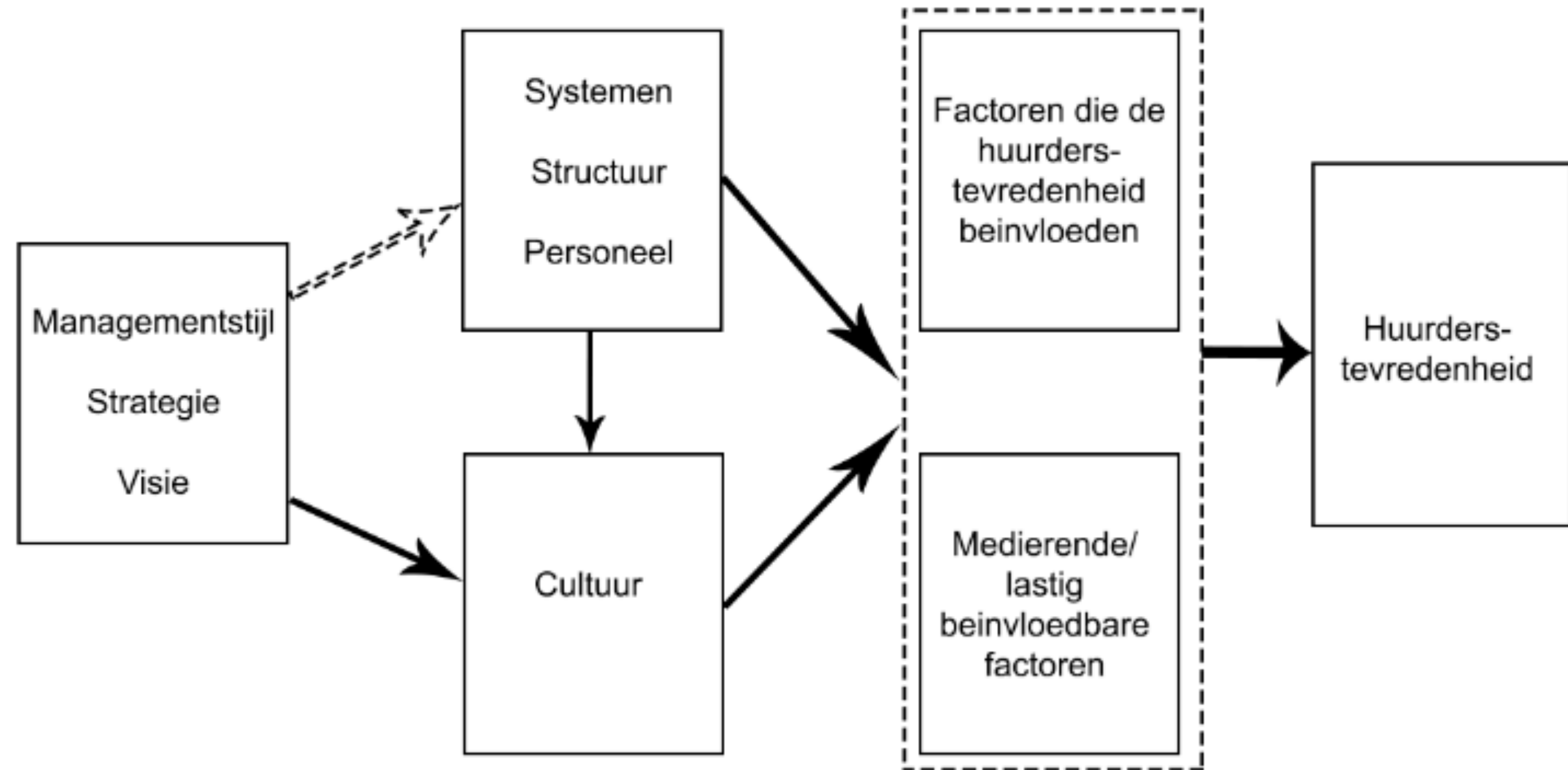
Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Conclusie, discussie en aanbevelingen



- Invullingen veranderingen divers

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Conclusie, discussie en aanbevelingen

- Eenduidigheid van het antwoord op hoofdvraag
- Effectieve verandering cultuur
- Rol lastig-beïnvloedbare factoren
- Klantcontactcentrum

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

Conclusie, discussie en aanbevelingen

- Klantcontactcentrum
- Mediërende factoren
- Opzoeken van zwaktes op huurderstevredenheid
- Aantal respondenten
- Interviewen huurders

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

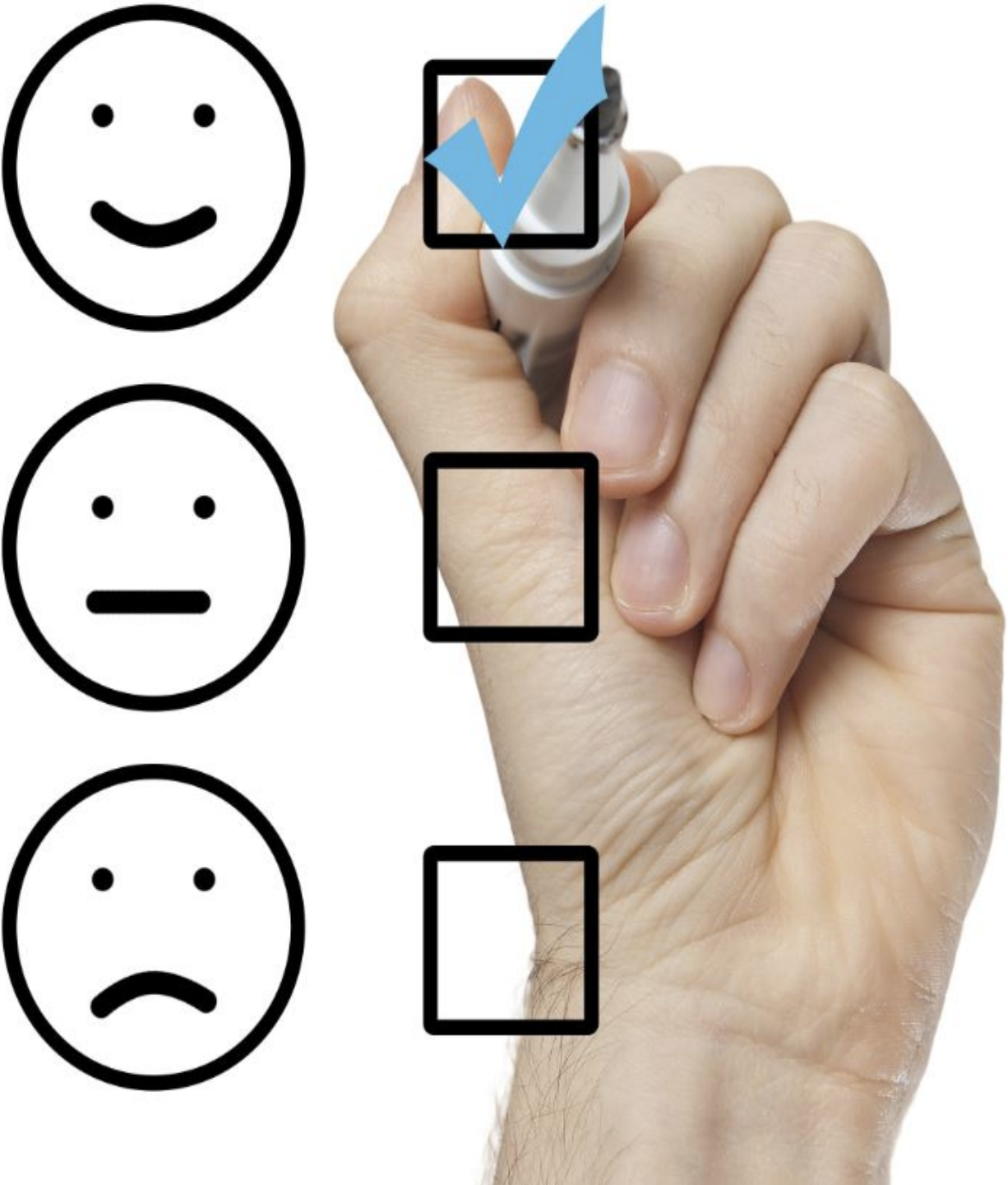
Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
aanbevelingen

ORGANISATIEVERANDERING EN HUURDERSTEVEDENHEID



KÜBRA ÖZTÜRK - 4138090

REFERENTIES

- Chafia, K. (2017). Aedes Benchmark. Huurdersoordeel 2016. Woonpunt.:
- Drucker, P. (2004). *De werkbare maatschappij, essays over samenleving, politiek en management*. Amsterdam / Antwerpen: Uitgeverij Business Contact.
- Gruis, V. (2010). De corporatie als katalysator. Over de missie en organisatie van maatschappelijk ondernemende woningcorporaties. *buildingbusiness*.
- KWH. (n.d.). Woning opgeleverd, huurder tevreden? Retrieved May 1st, 2017, from <http://www.kwh.nl/onderzoeken/analyses-vanuit-onze-onderzoeken/woning-opgeleverd-huurder-tevreden>
- KWH. (2016). *Special corporaties & dienstverlening*. Retrieved from [http://www.kwh.nl/uploads/files/1/Special_dienstverlening_DEF\(1\).pdf](http://www.kwh.nl/uploads/files/1/Special_dienstverlening_DEF(1).pdf)
- Waterman, R. H., Peters, T. J., & Phillips, J. R. (1980). Structure is not organization. *Business Horizons*, 23(3), 14-26.
- Weggeman, M., Wijnen, G., & Kor, R. (1985). *Ondernemen binnen de onderneming. Een integrale aanpak*. Deventer: Kluwer.

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
Aanbevelingen

Appendix A

APPENDIX A

Introductie

Kunt u iets vertellen over uzelf?

Hoe zou u de corporatie omschrijven?

Hoofdvragen

We zullen eerst beginnen met het doornemen van de cijfers van de Aedes benchmark van de afgelopen jaren. Hierbij zal ik u vragen naar uw mening over deze cijfers, betreffende huurdersoordeel, over waarom u denkt dat deze veranderd zijn.

Was het een kwestie van definitie, dus dat er anders gemeten is bijvoorbeeld, of komt het doordat er veranderingen zijn geweest in de organisatie?

Vervolgens zullen we verder gaan naar wat er in de afgelopen jaren veranderd is binnen de organisatie.

Veranderingen:

Zijn er in de afgelopen jaren grote veranderingen doorgevoerd binnen de organisatie?

Zo ja, wat waren deze dan?

Hoe zijn deze veranderingen doorgevoerd en opgevangen binnen de organisatie?

Wat hebben jullie veranderd voor de huurderstevredenheid?

Reorganisatie (indien van toepassing):

Wat is precies het doel geweest van de reorganisatie?

Wat voor invloed heeft dat gehad op de organisatie?

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
Aanbevelingen

Appendix A

APPENDIX A

Ik zal u nu vragen om 7 kaarten met organisatorische aspecten te rangschikken op volgorde waarvan u denkt dat die het meeste tot minste veranderd zijn in de organisatie dat invloed heeft gehad op de huurderstevredenheid.

Deze aspecten zijn:

Visie: de manier waarop de corporatie van plan is om de kerntaken uit te voeren.

Strategie: de acties die uitgevoerd zullen worden om de vooraf gestelde doelen te behalen

Structuur: de formele en informele taak- en verantwoordelijkheidsverdeling om de activiteiten van de corporatie uit te voeren

Cultuur: de gemeenschappelijke normen en waarden van de organisatie en de mensen binnen de organisatie

Managementstijl: de gedragspatronen die karakteristiek zijn voor de bestuurders en managers

Systemen: de formele en informele regels en procedures die ervoor zorgen dat de organisatie blijft functioneren

Personeel: de vaardigheden en karakteristieken die gesteld worden dat de medewerkers binnen de organisatie bezitten

Vervolgens zal ik op basis van de rangorde aan u vragen wat er is veranderd aan het aspect dat u op bijvoorbeeld nummer 1 zet, dat invloed heeft gehad op huurderstevredenheid.

Afsluitende vraag (ter controle en samenvatting):

Alles bij elkaar samengevat, wat denkt u dat de grootste invloed gehad op de verandering in de prestaties?

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
Aanbevelingen

Appendix A

APPENDIX B

..hebben invloed op..

Organisatie-aspecten	Uitwerking organisatie-aspect	Variabelen (operationalisering uit interviews)	Factoren die de huurderstevredenheid beïnvloeden		Invloed op ander organisatie-aspect
			Beïnvloedbare factoren	Mediërende factoren (Lastig-beïnvloedbare factoren)	
Visie	- Houding van organisatie	Focusverschuiving – Positieve invloed		- Voorgaande ervaringen - Verwachtingen	- Systemen
		Focusverschuiving – Negatieve invloed		- Voorgaande ervaringen - Verwachtingen	- Systemen - Cultuur

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
Aanbevelingen

Appendix B

APPENDIX B

..hebben invloed op..

Organisatie-aspecten	Uitwerking organisatie-aspect	Variabelen (operationalisering uit interviews)	Factoren die de huurderstevredenheid beïnvloeden		Invloed op ander organisatie-aspect
			Beïnvloedbare factoren	Mediërende factoren (Lastig-beïnvloedbare factoren)	
Strategie	- Actieplan	Divers – Positieve invloed			- Personeel - Cultuur - Systemen - Managementstijl

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
Aanbevelingen

Appendix B

APPENDIX B

..hebben invloed op..

Organisatie-aspecten	Uitwerking organisatie-aspect	Variabelen (operationalisering uit interviews)	Factoren die de huurderstevredenheid beïnvloeden		Invloed op ander organisatie-aspect
			Beïnvloedbare factoren	Mediërende factoren (Lastig-beïnvloedbare factoren)	
Structuur	- Taakverdeling - Afdelingen - Verantwoordelijkheidsverdeling	Invoering nieuwe functie – Positieve invloed	- Behulpzaamheid - Duidelijkheid - Gemak - Snelheid		
		Plattere organisatiestructuur – Positieve invloed	- Snelheid		- Personeel - Cultuur
		Uitbesteding – Positieve invloed	- Goede uitvoering reparaties - In één keer uitvoeren van reparaties - Snelheid		- Cultuur
		Uitbesteding – Negatieve invloed			- Cultuur
		Klantcontactcentrum – Positieve invloed	- Duidelijkheid		
		Reorganisatie – Negatieve invloed			- Personeel

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
Aanbevelingen

Appendix B

APPENDIX B

..hebben invloed op..

Organisatie-aspecten	Uitwerking organisatie-aspect	Variabelen (operationalisering uit interviews)	Factoren die de huurderstevredenheid beïnvloeden		Invloed op ander organisatie-aspect
			Beïnvloedbare factoren	Mediërende factoren (Lastig-beïnvloedbare factoren)	
Systemen	- Beleidsregels - Contracten	Maatwerk – Positieve invloed		- Voorgaande ervaringen - Verwachtingen	
		Dagelijks onderhoud – Positieve invloed	- Snelheid - Duidelijkheid		
		Contracten – Positieve invloed			- Cultuur
		Feedback – Positieve invloed	- Behulpzaamheid		
		Mutatieproces – Positieve invloed	- Mogelijkheid voor communicatie tussen oude en nieuwe huurder - Gemak		
		Mutatieproces – Negatieve invloed		- Voorgaande ervaringen - Verwachtingen	
	- Communicatieve instrumenten - Software	Digitalisering - Positieve invloed – Kleine stappen	- Gemak - Duidelijkheid		
		Digitalisering - Positieve invloed – Grote stappen	- Gemak - Snelheid		
		Digitalisering – Negatieve invloed		- Voorgaande ervaringen - Verwachtingen	

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
Aanbevelingen

Appendix B

APPENDIX B

..hebben invloed op..

Organisatie-aspecten	Uitwerking organisatie-aspect	Variabelen (operationalisering uit interviews)	Factoren die de huurderstevredenheid beïnvloeden		Invloed op ander organisatie-aspect
			Beïnvloedbare factoren	Mediërende factoren (Lastig-beïnvloedbare factoren)	
Cultuur	- Werkwijze	Kwaliteitseisen – Positieve invloed	- Goede uitvoering reparaties - In één keer uitvoeren van reparaties - Behulpzaamheid		
		Reorganisatie – Positieve invloed	- Goede uitvoering werk - Behulpzaamheid		
		Stimulans – Positieve invloed	- Behulpzaamheid		
	- Sfeer	Mix van achtergronden personeel – Positieve invloed	- Behulpzaamheid		
		Reorganisatie – Positieve invloed	- Snelheid		
		Reorganisatie – Negatieve invloed	- Behulpzaamheid		
		Cultuurtraject – Positieve invloed	- Behulpzaamheid - Duidelijkheid		
	- Striktheid organisatie	Verzakelijking – Positieve invloed	- Nakomen van afspraken - Duidelijkheid - Behulpzaamheid		
		Verzakelijking – Negatieve invloed		- Voorgaande ervaringen - Verwachtingen	

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
Aanbevelingen

Appendix B

APPENDIX B

..hebben invloed op..

Organisatie-aspecten	Uitwerking organisatie-aspect	Variabelen (operationalisering uit interviews)	Factoren die de huurderstevredenheid beïnvloeden		Invloed op ander organisatie-aspect
			Beïnvloedbare factoren	Mediërende factoren (Lastig-beïnvloedbare factoren)	
Managemen tstijl	- Leiderschap - Aansturing organisatie	Coachende/faciliterende rol – Positieve invloed			- Personeel
		Coachende/faciliterende rol – Negatieve invloed			- Personeel
		Voorbeeldgedrag – Positieve invloed			- Cultuur

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
Aanbevelingen

Appendix B

APPENDIX B

..hebben invloed op..

Organisatie-aspecten	Uitwerking organisatie-aspect	Variabelen (operationalisering uit interviews)	Factoren die de huurderstevredenheid beïnvloeden		Invloed op ander organisatie-aspect	
			Beïnvloedbare factoren	Mediërende factoren (Lastig-beïnvloedbare factoren)		
Personeel	- Vaardigheden	Communicatietrainingen – Positieve invloed	- Behulpzaamheid - Duidelijkheid - Snelheid			
		Nieuw personeel – Positieve invloed	- Goede uitvoering werk			
		Reorganisatie – Negatieve invloed		- Voorgaande ervaringen - Verwachtingen		
	- Karakteristieken	Objectieve indicatoren – Positieve invloed - Leeftijdsopbouw				- Cultuur
		Objectieve indicatoren – Positieve invloed -Opleiding	- Behulpzaamheid - Duidelijkheid			
		Subjectieve indicatoren – Negatieve invloed				- Cultuur

Aanleiding

Hoofdvraag

Deelvragen

Doel van het onderzoek

Literatuuronderzoek

Praktijkonderzoek –
Bevindingen

Conclusie, discussie en
Aanbevelingen

Appendix B